

Утверждаю

ООО «Автоклуб»

01.11.2019 г.

Генеральный директор

/ Шубин И.Д.



## **ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ООО «Автоклуб» ПО ПРОГРАММЕ ОБСЛУЖИВАНИЯ «Lady Gold» (ПУБЛИЧНАЯ ОФЕРТА)**

Настоящие правила являются официальным предложением (публичной Офертой) Общества с ограниченной ответственностью «Автоклуб», именуемого в дальнейшем «Компания», в адрес любого физического лица, обладающего дееспособностью и необходимыми полномочиями, заключить Договор с ООО «Автоклуб» на условиях и в порядке, установленном настоящими Правилами и содержит все существенные условия Договора по оказанию услуг (далее по тексту - «Услуги»).

В соответствии с пунктом 2 статьи 437 Гражданского Кодекса Российской Федерации (ГК РФ), физическое лицо, в случае принятия изложенных ниже условий и оплаты услуг, производящее акцепт этой Оферты, именуется в дальнейшем Клиент (в соответствии с пунктом 3 статьи 438 ГК РФ акцепт Оферты равносителен заключению договора на условиях, изложенных в Оферте), а Клиент и ООО «Автоклуб» (далее «Компания») совместно именуются Стороны.

### **1. Основные положения.**

#### **1.1. Определения и понятия используемые в настоящих правилах:**

**1.1.1. Компания** - Общество с ограниченной ответственностью «Автоклуб» (ООО «Автоклуб»);

**1.1.2. Клиент Компании (Клиент)** - дееспособное физическое лицо, акцептирующее данную оферту и заключившее таким образом договор с Компанией;

**1.1.3. Партнер Компании** - любое лицо, осуществляющее взаимодействие с Компанией, связанное с оказанием услуг;

**1.1.4. Карта клиента** - идентификационная номерная карта, подтверждающая его право на получение работ, услуг и информации в рамках наполнения карты и на условиях, предусмотренными настоящими правилами;

**1.1.5. Активация карты** - регистрация Компанией полученной от Клиента учетной информации;

**1.1.6. Акцепт** - любое законное приобретение не активированной Карты клиента.

**1.1.7. Учетная информация** - личные данные, указанные Клиентом в договоре о предоставлении услуг по карте;

**1.1.8. Транспортное средство (ТС)** - принадлежащее Клиенту на законном основании устройство, приводимое в движение двигателем, предназначенное для перевозки по дорогам людей, грузов и т.д. Допустимая масса ТС не более трех тысяч пятисот кг.

За исключением транспортных средств:

- не прошедших, в установленном законом порядке, государственный технический осмотр;
- используемых в качестве такси;
- с удлиненным кузовом;
- бронированные транспортные средства;
- коммерческие транспортные средства с дополнительным оборудованием, установленным не заводом-изготовителем;
- транспортные средства, подвергшиеся доработке с целью улучшения стандартных потребительских качеств автомобилей, как заводом-изготовителем, так и иными третьими лицами (тюнингované ТС);

Исключением является ТС, характеризующиеся совокупностью своих конструктивных признаков как «гоночные», «микроавтобус», «мотоцикл», «грузовое транспортное средство» и/или предназначенные к использованию в спортивных и иных подобных мероприятиях;

**1.1.9. Дорожно-транспортное происшествие (ДТП)** - событие, возникшее в период действия настоящего договора, произошедшее в результате движения транспортного средства указанного в договоре и/или с его участием, непосредственно перед обращением Клиента в Компанию за получением услуги, при котором транспортному средству причинены механические повреждения;

**1.1.10. Юрист на ДТП** - эксперт - консультант, уполномоченный Компанией или Партнером Компании осуществлять мероприятия по восстановлению объективной картины ДТП;

**1.1.11. Зона оказания услуг** – Территория Российской Федерации, за исключением внутренних вод, территориальных морей и воздушного пространства над ними, в пределах которой компания оказывает клиенту услуги, выполняет работы, указанные в пункте 2.3. настоящих Правил, конкретные границы зоны оказания услуг устанавливаются в зависимости от вида оказываемой услуги в соответствии с п.4. настоящих Правил.

**1.1.12. Договор** - соглашение между Клиентом и Компанией, заключенное на условиях, предусмотренных настоящими Правилами;

**1.1.13. Наполнение карты** - объем и условия работ и услуг, оказываемых Компанией Клиенту при предъявлении Карты;

1.2. Договор между Клиентом и Компанией, заключенный на основании настоящих Правил, действует в пределах зоны оказания услуг.

1.2.1. Компания, на основании акцепта Клиента настоящей оферты, заключает с Клиентом Договор на условиях, изложенных в настоящих Правилах.

1.2.2. Акцептом данной публичной оферты Стороны признают любое законное приобретение неактивированной Карты физическим лицом, имеющим в пользовании на законном основании транспортное средство.

1.2.3. Стороны признают настоящий Договор договором присоединения, по которому Клиент присоединяется к условиям, изложенным в настоящих Правилах.

## 2. Предмет Договора.

2.1. Предметом настоящего договора является оказание Компанией услуг, выполнение работ в пользу Клиента на 2 ТС указанных в анкете Клиента в объемах и порядке, установленных настоящими Правилами.

2.2. Услуги по карте «Lady Gold», предусмотренные п. 2.3. настоящих правил, за исключением справочно-консультационных услуг, предоставляются, при условии нахождения Транспортного средства Клиента в Зоне оказания услуг п. 1.1.11. настоящих правил.

2.3. В рамках Наполнения карты «Lady Gold», Компания оказывает Клиенту, следующие услуги и предоставляет следующую информацию:

- ✓ Эвакуация при ДТП - без ограничения по количеству обращений;
- ✓ Эвакуация при поломке - без ограничения по количеству обращений;
- ✓ Эвакуация из паркинга - без ограничения по количеству обращений;
- ✓ Извлечение из труднодоступных мест - без ограничения по количеству обращений;
- ✓ Замена и подкачка колес - без ограничения по количеству обращений;
- ✓ Запуск двигателя от внешнего источника - без ограничения по количеству обращений;
- ✓ Вскрытие дверей ТС - без ограничения по количеству обращений;
- ✓ Отключение сигнализации - без ограничения по количеству обращений;
- ✓ Дозаправка ТС топливом - без ограничения по количеству обращений;
- ✓ Дозаправка технологическими жидкостями - без ограничения по количеству обращений;
- ✓ Замена колеса на запасное - без ограничения по количеству обращений;
- ✓ Горячая линия по Европротоколу - без ограничения по количеству обращений;
- ✓ Выезд Юриста на ДТП - без ограничения по количеству обращений;
- ✓ Консультация юриста по всем правовым вопросам - без ограничения по количеству обращений;
- ✓ Шиномонтаж (в том числе Выездной) - четырехкратно в течении срока действия договора;
- ✓ Диагностика ходовой части - двукратно в течении срока действия договора;

- ✓ Компьютерная диагностика - однократно в течении срока действия договора;
- ✓ Замена салонного фильтра - однократно в течении срока действия договора;
- ✓ Замена топливного фильтра - однократно в течении срока действия договора;
- ✓ Замена воздушного фильтра - двукратно в течении срока действия договора;
- ✓ Замена тормозных колодок - однократно в течении срока действия договора;
- ✓ Замена масла, замена масляного фильтра - двукратно в течении срока действия договора;
- ✓ Проверка уровня жидкостей - однократно в течении срока действия договора;
- ✓ Проверка работоспособности световых приборов - двукратно в течении срока действия договора;
- ✓ Техосмотр - двукратно в течении срока действия договора;
- ✓ Такси - четырехкратно в течении срока действия договора;
- ✓ Перегон - четырехкратно в течении срока действия договора;
- ✓ Компенсация за использования техпомощи по РФ – в лимите 2000 рублей;
- ✓ Автоконсьерж - двукратно;
- ✓ Развал схождение - однократно;
- ✓ Замена свечей зажигания - однократно;
- ✓ Физическая защита на дороге - без ограничения по количеству обращений.

### **3. Наполнение карты «Lady Gold», указанное в пункте 2.3. настоящих Правил, следующие виды работ и услуг:**

#### **3.1. Юрист на ДТП.**

3.1.1. В рамках данной услуги Компания выполняет следующие работы:

3.1.2. Прием информации от Клиента о произошедшем ДТП;

3.1.3. Инструктаж по дальнейшим действиям Клиента или его доверенного лица до прибытия Юриста на ДТП;

3.1.4. Оказание Клиенту или его доверенному лицу психологической поддержки до прибытия Юриста на ДТП;

3.1.5. Направление аварийного комиссара на место ДТП, при необходимости;

3.1.6. При выезде на место ДТП Юрист проводит мероприятия по сохранению и восстановлению объективной картины ДТП, а именно:

- документирование обстоятельств ДТП, включая составление схемы ДТП;

- фотографирование и/или фиксация иным возможным способом местоположения автомобиля, следов ДТП на проезжей части и других элементах дороги;

3.1.7. Составление отчета о проделанной работе на месте ДТП.

3.1.8. Заказ данной услуги осуществляется через оператора Компании по телефону:

+7 (812) 33-11-000 круглосуточно без выходных.

3.1.9. Клиент при подаче заявки на предоставление услуги сообщает оператору следующую информацию:

- Ф.И.О. Клиента, способ связи с ним;
- Номер Карты клиента;
- Адрес места нахождения автомобиля (в т.ч. номер дома, ориентиры, направление движения центр/область);
- Предварительную характеристику произошедшего события.

3.1.10. Данная услуга предоставляется при условии нахождения Клиента в пределах границ оказания услуг, установленных п. 4. настоящих Правил.

### **3.2. Эвакуация автомобиля Клиента.**

3.2.1. В рамках данной услуги Компания выполняет работу по эвакуации автомобиля по адресу указанному Клиентом и по одной поломке автомобиля, исключительно в следующих случаях:

- при поломке на дороге (один раз в течение суток). При повторном обращении Клиента, по поломке, по которой уже предоставлялась эвакуация, Компания вправе отказать в предоставлении данной услуги ;
- произошедшее ДТП (с места ДТП, один раз в течение суток), которое исключает возможность самостоятельного передвижения автомобиля, либо если такое передвижение может повлечь возникновение дополнительных механических и/или иных повреждений автомобиля;
- при наличии технической возможности.

3.2.2. Перемещение автомобиля посредством эвакуатора и его разгрузка по адресу указанному Клиентом, с учетом требований настоящего Договора и действующего законодательства РФ.

3.2.3. Эвакуация осуществляется только в присутствии Клиента или его доверенного лица и только в том случае, если самостоятельное передвижение автомобиля невозможно в силу объективных причин, связанных с реальной неисправностью автомобиля.

3.2.4. Заказ данной услуги осуществляется через оператора Компании по телефону:

8 (812) 33-11-000 круглосуточно без выходных.

3.2.5. Клиент при подаче заявки на предоставление услуги сообщает оператору следующую информацию:

- Ф.И.О. Клиента, способ связи с ним;
- Номер Карты клиента;
- Адрес места нахождения автомобиля (в т.ч. номер дома, ориентиры, направление движения центр/область);
- Марку, цвет, государственный номер автомобиля Клиента.

3.2.6. Данная услуга предоставляется при условии нахождения Клиента в пределах границ оказания услуг, установленных п. 4. настоящих Правил.

### **3.3. Эвакуация автомобиля Клиента из Паркинга.**

3.3.1. В рамках данной услуги Компания выполняет работу по эвакуации автомобиля Клиента из паркинга (при наличии технической возможности).

3.3.2. Эвакуация из паркинга осуществляется до ближайшего разрешенного места стоянки автомобиля рядом с паркингом и только в присутствии Клиента или его доверенного лица и только в том случае, если самостоятельное передвижение автомобиля невозможно в силу объективных причин, связанных с реальной неисправностью автомобиля.

3.3.3. Перемещение автомобиля посредством эвакуатора и его разгрузка осуществляется с учетом требований настоящего Договора и действующего законодательства РФ.

3.3.4. Заказ данной услуги осуществляется через оператора Компании по телефону:

8 (812) 33-11-000 круглосуточно без выходных.

3.3.5. Клиент при подаче заявки на предоставление услуги сообщает оператору следующую информацию:

- Ф.И.О. Клиента, способ связи с ним;
- Номер Карты Клиента;
- Адрес места нахождения автомобиля (в т.ч. номер дома, ориентиры, направление движения центр/область);
- Марку, цвет, государственный номер автомобиля Клиента.

3.3.6. Данная услуга предоставляется при условии нахождения Клиента в пределах границ оказания услуг, установленных п. 4. настоящих Правил.

### **3.4. Извлечение автомобиля Клиента из труднодоступных мест.**

3.4.1. В рамках данной услуги Компания выполняет работу по извлечению автомобиля Клиента из труднодоступных мест (при наличии технической возможности).

3.4.2. Извлечение автомобиля из труднодоступных мест осуществляется до ближайшего разрешенного места стоянки автомобиля и только в присутствии Клиента или его доверенного лица и только в том случае, если самостоятельное передвижение автомобиля невозможно в силу объективных причин, связанных с невозможностью автомобиля выехать из труднодоступного места.

3.4.3. Заказ данной услуги осуществляется через оператора Компании по телефону:

8 (812) 33-11-000 круглосуточно без выходных.

3.4.4. Клиент при подаче заявки на предоставление услуги сообщает оператору следующую информацию:

- Ф.И.О. Клиента, способ связи с ним;
- Номер Карты Клиента;
- Адрес места нахождения автомобиля (в т.ч. номер дома, ориентиры, направление движения центр/область);
- Марку, цвет, государственный номер автомобиля Клиента.

3.4.5. Данная услуга предоставляется при условии нахождения Клиента в пределах границ оказания услуг, установленных п. 4. настоящих Правил.

### **3.5. Независимая оценка ущерба.**

3.5.1. В рамках данной услуги Компания организует проведение лицензированным специалистом независимой оценки ущерба Транспортного средства, пострадавшего в ДТП, оформленном в ГИБДД, в период действия Договора.

3.5.2. Работы по снятию-установке узлов и деталей, препятствующих проведению оценки ущерба Транспортного средства пострадавшего в ДТП, производятся за счет Клиента.

3.5.3. Заказ данной услуги осуществляется через оператора Компании по телефону:

8 (812) 33-11-000 с 10 до 18 часов по будням, суббота и воскресенье выходные.

3.5.4. Клиент при подаче заявки на предоставление услуги сообщает оператору следующую информацию:

- Ф.И.О. Клиента, способ связи с ним;
- Номер Карты Клиента;
- Марку, цвет, государственный номер автомобиля Клиента;
- Адрес места нахождения автомобиля (в т.ч. номер дома, ориентиры, направление движения центр/область) (в случае необходимости проведения выездного осмотра автомобиля <sup>1</sup>);

3.5.5. Данная услуга предоставляется при условии нахождения Клиента в пределах границ оказания услуг, установленных п. 4. настоящих Правил.

### **3.6. Замена колеса на запасное.**

3.6.1. В рамках данной услуги Клиенту оказываются следующие виды работ:

3.6.2. Работы по замене колеса автомобиля (при наличии запасного колеса), включающие в себя непосредственно замену колеса автомобиля в сборе на штатное запасное колесо автомобиля при отсутствии сорванных/неисправных крепежных болтов/гаек или иных систем и механизмов крепления колеса (при наличии технической и физической возможности) и при условии отсутствия специальных устройств, исключающих снятие колеса автомобиля без применения других специальных устройств (в случае отсутствия последних у Клиента);

3.6.3. Работы по подкачке колеса автомобиля (в т.ч. проверка, регулировка);

---

<sup>1</sup> Стоимость выезда Автоэксперта оплачивается Клиентом самостоятельно по тарифам Компании.



3.6.4. Механик, предоставленный Компанией, может дать Клиенту рекомендации по устранению неисправностей автомобиля, зафиксировав их в бланке заказа.

3.6.5. Заказ данной услуги осуществляется через оператора Компании по телефону:

8 (812) 33-11-000 круглосуточно без выходных.

3.6.6. Клиент при подаче заявки на предоставление услуги сообщает оператору следующую информацию:

- Ф.И.О. Клиента, способ связи с ним;
- Номер Карты Клиента;
- Адрес места нахождения автомобиля (в т.ч. номер дома, ориентиры, направление движения центр/область);
- Марку, цвет, государственный номер автомобиля Клиента.

3.6.7. Данная услуга предоставляется при условии нахождения Клиента в пределах границ оказания услуг, установленных п. 4. настоящих Правил.

### **3.7. Подвоз топлива.**

3.7.1. В рамках данной услуги Клиенту оказываются следующие виды работ:

3.7.2. Дозаправка ТС Клиента (кроме газового топлива), не более 10 (десяти) литров, при условии оплаты Клиентом стоимости топлива и фактического отсутствия топлива в автомобильном баке.

3.7.3. Заказ данной услуги осуществляется через оператора Компании по телефону:

8 (812) 33-11-000 круглосуточно без выходных.

3.7.4. Клиент при подаче заявки на предоставление услуги сообщает оператору следующую информацию:

- Ф.И.О. Клиента, способ связи с ним;
- Номер Карты Клиента;
- Адрес места нахождения автомобиля (в т.ч. номер дома, ориентиры, направление движения центр/область);
- Марку, цвет, государственный номер автомобиля Клиента.

3.7.5. Данная услуга предоставляется при условии нахождения Клиента в пределах границ оказания услуг, установленных п. 4. настоящих Правил.

### **3.8. Запуск двигателя автомобиля Клиента от внешнего источника.**

3.8.1. В рамках данной услуги Клиенту (при наличии технической возможности) оказываются следующие виды работ:

3.8.2. Проведение работ по запуску двигателя автомобиля от внешнего источника питания;

3.8.3. Заказ данной услуги осуществляется через оператора Компании по телефону:

8 (812) 33-11-000 круглосуточно без выходных.



3.8.4. Клиент при подаче заявки на предоставление услуги сообщает оператору следующую информацию:

- Ф.И.О. Клиента, способ связи с ним;
- Номер Карты Клиента;
- Адрес места нахождения автомобиля (в т.ч. номер дома, ориентиры, направление движения центр/область);
- Марку, цвет, государственный номер автомобиля Клиента.

3.8.5. Данная услуга предоставляется при условии нахождения Клиента в пределах границ оказания услуг, установленных п. 4. настоящих Правил.

### **3.9. Вскрытие автомобиля Клиента.**

3.9.1. В рамках данной услуги Клиенту (при наличии технической возможности) оказываются следующие виды работ:

3.9.2. Проведение работ по вскрытию дверей автомобиля Клиента.

3.9.3. Если проведение работ по вскрытию несет в себе риск повреждения автомобиля, либо (полной или частичной) утраты гарантии на автомобиль, Компания вправе отказать клиенту в предоставлении данной услуги, при условии что Клиент отказался подписать документ, возлагающий на него ответственность за данные последствия оказания услуги.

3.9.4. Заказ данной услуги осуществляется через оператора Компании по телефону:

8 (812) 33-11-000 круглосуточно без выходных.

3.9.5. Клиент при подаче заявки на предоставление услуги сообщает оператору следующую информацию:

- Ф.И.О. Клиента, способ связи с ним;
- Номер Карты Клиента;
- Адрес места нахождения автомобиля (в т.ч. номер дома, ориентиры, направление движения центр/область);
- Марку, цвет, государственный номер автомобиля Клиента.

3.9.6. Данная услуга предоставляется при условии нахождения Клиента в пределах границ оказания услуг, установленных п. 4. настоящих Правил.

### **3.10. Отключение сигнализации автомобиля Клиента.**

3.10.1. В рамках данной услуги Клиенту (при наличии технической возможности) оказываются следующие виды работ:

3.10.2. Отключение сигнализации автомобиля Клиента.

3.10.2.1. Если проведение работ по отключению сигнализации несет в себе риск повреждения автомобиля, либо (полной или частичной) утраты гарантии на автомобиль, Компания вправе

отказать Клиенту в предоставлении данной услуги, при условии что Клиент отказался подписать документ, возлагающий на него ответственность за данные последствия оказания услуги.

3.10.3. Заказ данной услуги осуществляется через оператора Компании по телефону:

8 (812) 33-11-000 круглосуточно без выходных.

3.10.4. Клиент при подаче заявки на предоставление услуги сообщает оператору следующую информацию:

- Ф.И.О. Клиента, способ связи с ним;
- Номер Карты Клиента;
- Адрес места нахождения автомобиля (в т.ч. номер дома, ориентиры, направление движения центр/область);
- Марку, цвет, государственный номер автомобиля Клиента.

3.10.5. Данная услуга предоставляется при условии нахождения Клиента в пределах границ оказания услуг, установленных п. 4. настоящих Правил.

### **3.11. Физическая защита на дороге:**

3.11.1. Предоставления услуги «Физическая защита» осуществляется Партнером Компании.

3.11.2. В соответствии с Законом РФ от 11.03.1992 года №2487-1 «О частной детективной и охранной деятельности в Российской Федерации» Клиенту предоставляются услуги в виде защиты жизни и здоровья в пределах границ оказания услуг, установленных п. 4. настоящих Правил, путем выезда группы быстрого реагирования к месту нахождения Клиента.

3.11.3. Прибытие группы быстрого реагирования Партнера Компании, осуществляется для обеспечения защиты жизни, здоровья, чести и достоинства, а также собственности Клиента.

3.11.4. Для оперативного разрешения ситуации, Партнер Компании имеет право привлекать ГБР третьих лиц, с которыми у Исполнителя заключен Договор о взаимодействии, а также группы задержания МВД РФ.

3.11.5. Клиент должен иметь при себе Карту клиента.

3.11.6. Клиент может воспользоваться услугой «Физическая защита», только в случае риска жизни здоровью Клиента в конфликтной ситуации на дороге (например: при ДТП), а так же риска повреждения его Транспортного Средства.

3.11.7. В случае конфликтной ситуации с представителями правоохранительных органов Компания вправе отказать Клиенту в предоставлении услуги «Физическая защита».

3.11.8. Выезд группы быстрого реагирования с целью защиты жизни и здоровья Клиента осуществляется круглосуточно по заявке, направляемой путем телефонного звонка на номер:

8 (812) 33-11-000 круглосуточно без выходных и праздничных дней.

3.11.8.1. Клиент при подаче заявки на предоставление услуги «Физическая защита» сообщает оператору следующую информацию:

- Ф.И.О. Клиента, способ связи с ним;
- Номер Карты клиента;
- Адрес его места нахождения (в т.ч. номер дома, ориентиры, направление движения центр/область);
- Марку, цвет, государственный номер автомобиля Клиента;
- Предварительная характеристика произошедшего события.

### **3.12. Такси.**

3.12.1. В рамках данной услуги Компания, оказывает содействие в предоставлении Клиенту такси.

Проезд осуществляется в пределах границ оказания услуг, установленных п. 4. настоящих правил, в один адрес без дополнительных остановок в пути следования. Любые изменения в маршруте или непредвиденные остановки в пути следования должны согласовываться с диспетчером Компании.

3.12.2. Водитель ожидает Клиента, извещенного о его прибытии, по адресу, указанному в заявке, в течении 20 минут. По истечении этого времени водитель покидает место исполнения услуги, при этом услуга считается оказанной. Если у водителя, представителя Компании есть возможность ожидать Клиента, то простой свыше 20 минут оплачивается по действующим Тарифам Партнера Компании.

3.12.3. Компания вправе отказать Клиенту в предоставлении услуги такси, в случае если Клиент находится в состоянии наркотического или алкогольного опьянения, либо совершении Клиентом противоправных действий.

3.12.4. Заказ данной услуги осуществляется через оператора Компании по телефону:

8 (812) 33-11-000 круглосуточно без выходных.

3.12.5. Клиент при подаче заявки на предоставление услуги сообщает оператору следующую информацию:

- Ф.И.О. Клиента, способ связи с ним;
- Номер Карты Клиента;
- Адрес точки отправления и пункта назначения

### **3.13. Перегон ТС.**

3.13.1. В рамках данной услуги Компания оказывает содействие в перегоне ТС с водителем или перевозке пассажира в пределах границ оказания услуг, установленных п. 4. настоящих правил, в один адрес без дополнительных остановок в пути следования. Любые изменения в маршруте или непредвиденные остановки в пути следования должны согласовываться с диспетчером Компании.

3.13.2. Перегон ТС производится водителем Компании только в присутствии Клиента на ТС указанном при активации пакета услуг на сервисное обслуживание. При оказании услуги по перегону ТС должно быть застраховано по виду «Обязательное страхование гражданской

ответственности владельцев транспортных средств» с неограниченным количеством лиц допущенных к управлению данным ТС.

3.13.3. Представитель Компании ожидает Клиента, извещенного о его прибытии, по адресу, указанному в заявке, в течение 20 минут.

По истечении этого времени водитель покидает место исполнения услуги, при этом услуга считается оказанной. Если у водителя, представителя Компании есть возможность ожидать Клиента, то простой свыше 20 минут оплачивается по действующим Тарифам Партнера Компании.

3.13.4. Компания вправе отказать Клиенту в предоставлении услуги перегон, в случае совершения Клиентом противоправных действий.

3.13.5. Заказ данной услуги осуществляется через оператора Компании по телефону:

8 (812) 33-11-000 круглосуточно без выходных.

3.13.6. Клиент при подаче заявки на предоставление услуги сообщает оператору следующую информацию:

- Ф.И.О. Клиента, способ связи с ним;
- Номер Карты Клиента;
- Адрес точки отправления и пункта назначения.

### **3.14. Консультация юриста.**

3.14.1. В рамках данной услуги Компания оказывает консультации Клиенту по вопросам гражданского и административного права, связанным с эксплуатацией автомобиля;

3.14.2. Заказ данной услуги осуществляется через оператора Компании по телефону:

8 (812) 33-11-000 с 10 до 19 по рабочим дням.

Консультации в выходные и праздничные дни предоставляются только по вопросам, связанным с Дорожно-транспортным происшествием, круглосуточно.

3.14.3. Клиент при подаче заявки на предоставление услуги сообщает оператору следующую информацию:

- Ф.И.О. Клиента, способ связи с ним;
- Номер Карты Клиента;

### **3.15. Горячая линия по европротоколу.**

3.15.1. В рамках данной услуги Клиенту при наступлении ДТП предоставляется консультация по следующим вопросам:

- порядка действий и оформление ДТП;
- оформления Европротокола.

3.15.2. Заказ данной услуги осуществляется через оператора Компании по телефону:

8 (800) 100-24-00 круглосуточно без выходных.

3.15.3. Клиент при подаче заявки на предоставление услуги сообщает оператору следующую информацию:

- Ф.И.О. Клиента, способ связи с ним;
- Номер Карты Клиента;

### **3.16. Технические услуги.**

3.16.1. В рамках данной услуги Компания, оказывает содействие в предоставлении Клиенту следующих технических работ и услуг:

- Шиномонтаж четырех колес (в том числе Выездной),
- Диагностика ходовой части,
- Компьютерная диагностика,
- Замена салонного фильтра,
- Замена топливного фильтра,
- Замена воздушного фильтра,
- Замена тормозных колодок,
- Замена масла, замена масляного фильтра,
- Проверка уровня жидкостей,
- Замена свечей зажигания,
- Развал схождение,
- Дозаправка технологическими жидкостями,
- Проверка работоспособности световых приборов.

Все работы производятся исключительно на ТС Клиента, указанных в договоре на сервисное обслуживание, при наличии технической возможности.

3.16.2. Работы выполняются из материалов, принадлежащих Клиенту, а в случае отсутствия таковых - из материалов принадлежащих партнеру Компании их стоимости в соответствии с расценками, действующими на момент проведения работ. Компания не несет ответственность за проведение работ, в случае выполнения работ из материалов, принадлежащих Клиенту.

3.16.3. Работы по шиномонтажу — производятся с колесами Клиента, указанного в договоре и включают в себя: снять/установить колесо, монтаж/демонтаж шины, балансировка колес. Все работы с колесами ТС могут быть произведены исключительно в рамках одного обращения Клиента. Работы по данной услуге производятся не более чем с 4 (четырьмя) колесами ТС.

3.16.4. Заказ технических услуг осуществляется заблаговременно, через оператора Компании по телефону:

8 (812) 33-11-000.

3.16.5. Клиент при подаче заявки на предоставление услуги сообщает оператору следующую информацию:

- Ф.И.О. Клиента, способ связи с ним;
- Номер Карты Клиента;
- Дата и время предоставления услуги.

### **3.17. Компенсация.**

3.17.1. Компенсация при использовании другой технической помощи по России, если она предоставляется вне зоны действия данного договора, либо Компания по каким-либо причинам не может предоставить данную услугу.

3.17.2. Компенсация в размере 2000 (две тысячи) рублей, осуществляется при условии предоставления платежных документов, подтверждающих затраты Клиента на использование другой технической помощи. Для этого необходимо предоставить письменное заявление в центральный офис Компании.

### **3.18. Оформление страховых полисов, ТО.**

3.18.1. Компания, оказывает содействие в прохождении Клиентом на своем ТС, процедуры Технического осмотра, и получения диагностической карты.

3.18.2. Заказ услуг осуществляется заблаговременно, через оператора Компании по телефону:  
8 (812) 33-11-000.

3.18.3. Клиент при подаче заявки на предоставление услуги сообщает оператору следующую информацию:

- Ф.И.О. Клиента, способ связи с ним;
- Номер Карты Клиента;
- Дата и время предоставления услуги.

### **3.19. Автоконсьерж.**

3.19.1. В рамках данной услуги Компания предоставляет Клиенту услугу Автоконсьерж в которую входит:

- эвакуация автомобиля и передача его на СТО по адресу указанному Клиентом;
- передача автомобиля клиента на СТО по заказ – наряду;
- получение автомобиля с СТО и эвакуация по адресу указанному Клиентом.

3.19.1.1. При заказе услуги Клиент обязуется передать доверенность на перевозку автомобиля и передачу его на СТО, а так же иметь договоренность с СТО о времени и адресе приемки автомобиля для дальнейшего ремонта.

3.19.2. При передаче автомобиля на СТО оформляется заказ-наряд, в котором указывается что машина принята без осмотра.

3.19.3. Чтобы воспользоваться услугой Клиент должен связаться с диспетчером Компании по телефону 8 (812) 33-11-000.

3.19.4. Данная услуга предоставляется при условии выполнения Клиентом п. 3.19.1.1., заказывается в рабочий день за 3 дня до предполагаемой даты эвакуации.

#### **4. Границы зоны оказания услуг.**

4.1. Услуги эвакуация ТС (при поломке, при ДТП), извлечение из труднодоступных мест предоставляются в черте административных границ следующих городов РФ: Архангельск, Астрахань, Благовещенск, Барнаул, Белгород, Брянск, Биробиджан, Владимир, Волгоград, Вологда, Великий Новгород, Воронеж, Горно-Алтайск, Екатеринбург, Ижевск, Иваново, Иркутск, Йошкар-Ола, Краснодар, Красноярск, Калуга, Кемерово, Казань, Кызыл, Киров, Кострома, Курган, Курск, Липецк, Москва, Майкоп, Мурманск, Нижний Новгород, Новосибирск, Омск, Оренбург, Орёл, Пенза, Петрозаводск, Пермь, Псков, Ростов-на-Дону, Рязань, Ставрополь, Самара, Саратов, Смоленск, Сыктывкар, Саранск., Санкт-Петербург, Тамбов, Тула, Тюмень, Хабаровск, Челябинск, Чита, Чебоксары, Ульяновск, Уфа, Улан-Удэ, Элиста, Ярославль.

4.2. Услуги Эвакуация из паркинга, Выезд Аварийного комиссара, Представление интересов в страховой компании, Выездной шиномонтаж, Аренда авто, Физическая защита на дороге, Независимая экспертиза ТС после ДТП предоставляются в радиусе г. Санкт-Петербург в пределах КАД, За исключением западного участка КАД от Красносельского шоссе (пос. Стрельна) до Приморского шоссе (станция «Лахта»), границы Невского района выходящей за пределы КАД.

4.3. Услуги эвакуация ТС (при поломке, при ДТП), Замена и подкачка колес, Дозаправка ТС топливом, Вскрытие дверей ТС, Отключение сигнализации, Запуск двигателя от внешнего источника, автоконсьерж в радиусе г. Санкт-Петербург + 50 км, отсчитывается КАД.

4.4. Радиус бесплатного обслуживания по услугам Такси, Перегон (при использовании депозита): г. Санкт-Петербург и Ленинградская Область.

4.5. Радиус бесплатного обслуживания по услугам консультация юриста, горячая линия по европротоколу: вся территория РФ.

#### **5. Права и обязанности Участника Автоклуба, Автоклуба и Партнера Автоклуба.**

5.1. Клиент имеет право:

5.1.1. Передавать право пользования услугами лицам, указанным в полисе «ОСАГО» действующем на момент оказания услуги;

5.1.2. Заказывать и пользоваться услугами Компании в соответствии с п.2 настоящих правил;



5.1.3. Сообщать Компании о недостатках в оказании услуг, предоставляемых Компанией или Партнером Компании.

5.2. Клиент обязан:

5.2.1. Активировать Карту клиента в срок, предусмотренный настоящими правилами;

5.2.2. При заказе работы или услуги сообщать сотруднику Компании полную и достоверную информацию о характеристиках заказываемых работ или услуг, а также о необходимом месте их получения. Заказ услуг осуществляется путем обращения по телефону 8 (800) 100-24-00;

5.2.3. Не передавать карту третьим лицам, кроме лиц указанных в действующем полисе «ОСАГО»;

5.2.4. При утрате карты по любой причине, сообщить в письменной форме в Компанию в течение 3 (трех) рабочих дней с момента утраты;

5.2.5. Перед началом оказания услуг предъявить по первому требованию Представителя Компании или Партнера Компании Карту «Lady Gold», водительское удостоверение соответствующей категории, свидетельство о регистрации Транспортного средства, документы, подтверждающие право владения, пользования или распоряжения Транспортным средством. При обращении за получением консультационной и информационной поддержки по телефону:

8 (800) 100-24-00 необходимо назвать номер Карты «Lady Gold»;

5.2.6. Выполнять все рекомендации, данные представителями Компании, касающиеся выполняемых работ и оказываемых услуг;

5.2.7. После окончания выполнения работ подписать все документы, оформляемые сотрудником Компании или Партнера Компании;

5.2.8. Выполнять все условия предусмотренные настоящими Правилами.

5.3. Компания имеет право:

5.3.1. Выполнять работы и оказывать услуги, как своими силами, так и силами Партнеров Компании.

5.3.2. Проверять предоставленную Клиентом информацию, а также выполнение Клиентом условий, предусмотренных настоящими Правилами.

5.3.3. Компания оставляет за собой право сообщать сведения о Клиенте своим Партнерам на условиях, в объеме и порядке, предусмотренном договорами, заключенными с Партнерами.

5.3.4. Отказать в предоставлении услуг по Карте в соответствии с п.6. настоящих Правил.

5.4. Компания обязана:

5.4.1. Обеспечить выполнение Клиенту или Представителю Клиента работ и оказание услуг в объемах, порядке и с качеством, предъявленным к таким видам работ и услуг.

5.4.2. Не разглашать сведений о Клиенте, за исключением случаев, прямо предусмотренных законодательством РФ и настоящим договором.

## **6. Оплата услуг и порядок расчетов.**

6.1. Общая стоимость Карты «Lady Gold» указывается в Заявлении о присоединении к Договору публичной оферты. НДС не облагается на основании ст. 346.11 НК РФ.

## **7. Компания вправе отказать Клиенту в следующем случае:**

7.1. При обращении Клиента:

7.1.1. Не допущенного к управлению Транспортным Средством, указанным при активации карты;

7.1.2. Не имеющего права управления Транспортным Средством (в том числе соответствующей категории);

7.1.3. Не имеющего документов, подтверждающих право владения, пользования и/или распоряжения данным Транспортным средством, указанным при активации карты;

7.1.4. Находящегося в состоянии любой формы алкогольного, наркотического или токсического опьянения, а также при отказе в прохождении медицинского освидетельствования;

7.2. Не предоставления в порядке, установленном настоящими правилами, информации об изменении учетных данных;

7.3. Обращения Клиента вне срока действия Договора;

7.4. В случае фактического отсутствия Карты «Lady Gold» у Клиента на момент оказания услуги;

7.5. При нахождении Транспортного средства Клиента вне зоны оказания услуг;

7.6. Компания оставляет за собой право отказать в предоставлении услуг при наличии подозрений о мошеннических или иных противоправных действий Клиента по отношению к Компании или третьим лицам.

7.7. Компания оставляет за собой право отказать в предоставлении услуг при невыполнении Клиентом рекомендаций Представителя Компании.

7.8. Компания оставляет за собой право отказать в предоставлении услуг в случае отказа в предъявлении Карты клиента Представителю Компании или Партнера Компании.

## **8. Срок действия договора.**

8.1. Договор между Клиентом и Компанией считается заключенным с момента акцептирования публичной оферты Компании посредством приобретения неактивированной Карты «Lady Gold», путем внесения 100% предоплаты за услуги Компании, предусмотренные разделом 2 настоящих Правил в кассу партнера, либо приобретения неактивированной Карты «Lady Gold» на ином законном основании.

8.2. Настоящий Договор вступает в силу в течение 72 часов с момента приобретения, сроком, указанным в п. 6.1. настоящих правил.

8.3. Активация Договора производится Партнером Компании, у которого приобретена неактивированная Карта «Lady Gold», на основании данных, предоставленных Клиентом при заключении Договора, в течение 72 часов.

8.4. В случае одностороннего расторжения договора по инициативе Клиента, уплаченная при заключении настоящего договора сумма возвращается за вычетом фактических расходов, понесенных Компанией на день письменного заявления о расторжении Договора. Под фактическими расходами понимаются также расходы, понесенные Компанией на оплату услуг, связанных с настоящим Договором, в том числе расходы на оплату колл-центра в размере 10 (десяти) рублей за 1 (одни) сутки обслуживания, расходы на изготовление пластиковой карты в размере 100 (ста) рублей. В случае расторжения настоящего Договора в одностороннем порядке по инициативе Клиента по истечении шести месяцев, вышеуказанная сумма возврату не подлежит.

8.5. Компания имеет право в одностороннем порядке расторгнуть настоящий договор, в случае существенного нарушения условий договора Компании, а также в случаях, предусмотренных п. 6. настоящих Правил.

## **9. Особые условия.**

9.1. Клиент, Заключая настоящий Договор, выражает согласие на обработку своих персональных данных, в частности:

- имя, фамилия, отчество, пол, домашний, рабочий, мобильный телефоны, адрес электронной почты, адрес регистрации;
- марка, модель, цвет Транспортного средства, государственный регистрационный знак, включая сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение, использование, распространение.

9.2. Клиент вправе потребовать исключения или исправления неверных или неполных персональных данных, отправив соответствующий письменный запрос на почтовый адрес Компании. Данное Клиентом согласие на обработку его персональных данных является бессрочным и может быть отозвано посредством направления Клиентом письменного заявления в почтовый адрес Компании.

## **10. Ответственность сторон.**

10.1. Стороны освобождаются от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств, предусмотренных договором, в случае, если такое неисполнение явилось следствием действий, обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажор). К обстоятельствам непреодолимой силы относятся, в том числе, но не ограничиваясь только этим, такие явления стихийного характера как: землетрясение, наводнение, удар молнии, оползень, температура, сила

ветра, и уровень осадков, исключая нормальную жизнедеятельность, мораторий органов власти и управления, забастовки.

10.2. Сторона, попавшая под влияние форс-мажорных обстоятельств, обязана уведомить об этом другую сторону в разумный срок с того момента, как ей стало известно о наступлении таких обстоятельств.

## **11. Решение споров.**

11.1. Споры и разногласия, которые могут возникнуть при исполнении настоящего Договора, будут по возможности разрешаться путем переговоров между Сторонами.

11.2. В случае невозможности разрешения споров путем переговоров, споры по настоящему Договору разрешаются в судебном порядке в соответствии с действующим законодательством.

## **12. Заключительные положения.**

12.1. Изменения и дополнения к настоящему Договору, совершаются в письменной форме и подписываются полномочными представителями обеих Сторон.